

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : **2002-342495**

(43)Date of publication of application : **29.11.2002**

(51)Int.Cl.

**G06F 17/60**

(21)Application number : **2001-145276**

(71)Applicant : **ASKA T3 KK**

(22)Date of filing : **15.05.2001**

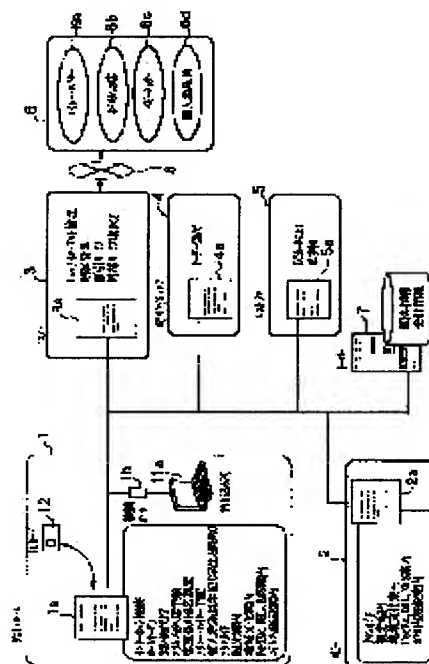
(72)Inventor : **HARADA TOSHIHIKO**

## (54) ELECTRONIC SERVICE SYSTEM IN HOTEL

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide an electronic service system for permitting a hotel guest using a hotel to receive not only a peripheral service other than an original service by the hotel but also a service in a wide range and provision of a merchandise.

**SOLUTION:** Terminals 1a-5a such as a personal computer are arranged in a guest room 1, a lobby 2 and a front desk 3 in the hotel and in each store 4 located inside the hotel. Connection ports 1b for a terminal 11 which the guest brings in are disposed in each room 1 and/or the lobby 2 and other proper places. The respective terminals 1a-5a and the connection ports 1b are connected to a server computer 7 at the hotel side. Then ordering to adjustment of the merchandise and the service which are sold and provided in the hotel are performed from the terminals 1a-5a via the server computer 7. Besides, the system performs application to adjustment of selling or providing the merchandise and the service via the Internet 8 concerning outside traders such as a company, an institution and an individual that sell and provide the merchandise and the service outside the hotel.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号  
特開2002-342495  
(P2002-342495A)

(43) 公開日 平成14年11月29日 (2002. 11. 29)

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	1 3 0	G 0 6 F 17/60	1 3 0
	3 3 0		3 3 0
	5 1 0		5 1 0
	Z E C		Z E C

審査請求 未請求 請求項の数 2 O L (全 4 頁)

(21) 出願番号 特願2001-145276(P2001-145276)

(22) 出願日 平成13年 5 月15日 (2001. 5. 15)

(71) 出願人 501383831

アスカティースリー株式会社

東京都千代田区外神田 5 丁目 1 番15号

(72) 発明者 原田 敏彦

東京都千代田区外神田 5 - 1 - 15 株式会  
社アルファデータ内

(74) 代理人 100092679

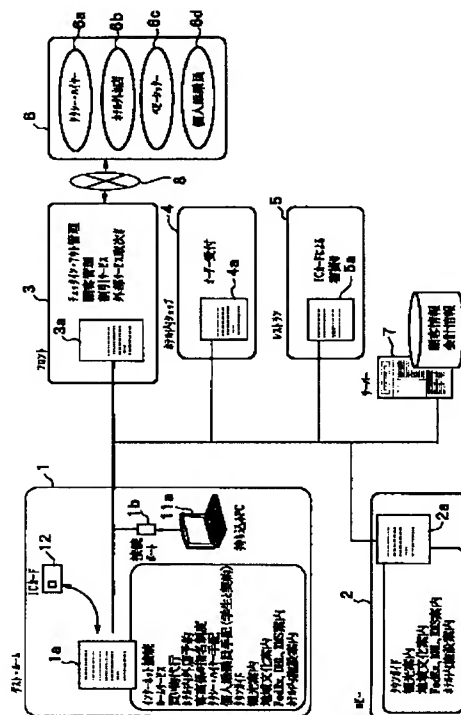
弁理士 樋口 盛之助 (外 1 名)

(54) 【発明の名称】 ホテルにおける電子サービスシステム

(57) 【要約】

【課題】 ホテルを利用する宿泊客などが、ホテルによる本来のサービス以外の周辺サービスは勿論、広範な範囲におけるサービスや商品の提供を受けることを可能にする電子サービスシステムを提供すること。

【解決手段】 ホテルの客室 1、ロビー 2、フロント 3、ホテル内に設置された各種の店舗 4 に、パソコン等の端末 1a~5a を配置すると共に、前記各室 1、及び/又は、ロビー 2、その他適宜の場所に、客が持込んだ端末 11 の接続ポート 1b を設け、前記の各端末 1a~5a と接続ポート 1b をホテル側のサーバーコンピュータ 7 に接続し、前記各端末 1a~5a からサーバーコンピュータ 7 を経由してホテル内で販売又は提供される商品やサービスの発注から精算までを行うと共に、ホテル外での商品やサービスを販売、提供する会社、機関、個人などの外部業者に対して、インターネット 8 を経由して当該商品やサービス販売又は提供の申込みから精算までを行うこと。



**【特許請求の範囲】**

**【請求項 1】** ホテルの客室、ロビー、フロント、ホテル内に設置された各種の店舗に、パソコン等の端末を配置すると共に、前記各室、及び／又は、ロビー、その他適宜の場所に、客が持込んだ端末の接続ポートを設け、前記の各端末と接続ポートをホテル側のサーバーコンピュータに接続し、前記各端末からサーバーコンピュータを経由してホテル内で販売又は提供される商品やサービスの発注から精算までを行うと共に、ホテル外での商品やサービスを販売、提供する会社、機関、個人などの外部業者に対して、インターネットを経由して当該商品やサービス販売又は提供の申込みから精算までを行うことを特徴とするホテルにおける電子サービスシステム。

**【請求項 2】** 客が客室の端末から発注して提供を受けたサービスや購入した商品の対価を、その客の現金データが書込まれた IC カードにより精算するか、又は、当該 IC カードに提供されたサービスや購入した商品の対価データを書込むことにより買掛けデータとして記録する請求項 1 のホテルにおける電子サービスシステム。

**【発明の詳細な説明】****【0001】**

**【発明の属する技術分野】** 本発明は、ホテルの客室と、そのホテルのフロント、ホテル内に設けられたレストラン等の店舗、並びに、ホテル外のタクシー、ハイヤーや様々な店舗、或は、各種の介添人や病院などの各種サービスを提供したり商品を販売する業者などを、前記客室に配備するか、又は、客が持込んだパソコン等の端末とホテル内のフロントや店舗、或は、ホテル外部の各種サービスの提供業者や商品販売業者の端末とを、サーバーコンピュータを経由して或はインターネットを経由して接続することにより、客は自分の客室に居ながらにして、様々なサービスの提供を受けたり、商品を購入したり、それらのための予約などをしたり、或は、提供を受けたり予約したサービスや商品などの費用についての精算をすることを、客室やロビーに居たままで可能にするホテル客室における電子サービスシステムに関する。

**【0002】**

**【従来の技術】** 従来から、ホテルにおいては、宿泊客等の客がホテル内で様々なサービスの提供を受けることが行われているが、客がそのようなサービスの提供を受けるには、その旨をフロントで申し込んだり、客室から電話や F A X などフロントに申し込んだり、フロント経由で、或は、直接外部の業者に、電話や F A X を使って申し込むことを不可欠としており、また、提供されたサービス等に対する対価の支払いも、フロントで一括処理したり、業者ごとに精算をしたりと、区々の取引形態が採られている。

**【0003】** しかし、従来の形態は、電話や F A X による申込みであるため、電話番号や F A X 番号が判明していることを前提とし、従って、申込みや利用が可能なサ

ービスの範囲も、当該ホテルと提携して電話番号などが判っている業者など、限られた範囲や業種のサービスに限られてしまうという面があった。

**【0004】**

**【発明が解決しようとする課題】** 本発明は上記のようなホテルにおいて客に提供される本来のサービスに付随した、或は、付随性のない周辺サービスに関する現状に鑑み、ホテルを利用する宿泊客などが、ホテルによる本来のサービス以外の周辺サービスは勿論、広範な範囲におけるサービスや商品の提供を受けることを可能にする電子サービスシステムを提供することを課題とするものである。

**【0005】**

**【課題を解決するための手段】** 上記課題を解決することを目的としてなされた本発明電子サービスシステムの構成は、ホテルの客室、ロビー、フロント、ホテル内に設置された各種の店舗に、パソコン等の端末を配置すると共に、前記各室、及び／又は、ロビー、その他適宜の場所に、客が持込んだ端末の接続ポートを設け、前記の各端末と接続ポートをホテル側のサーバーコンピュータに接続し、前記各端末からサーバーコンピュータを経由してホテル内で販売又は提供される商品やサービスの発注から精算までを行うと共に、ホテル外での商品やサービスを販売、提供する会社、機関、個人などの外部業者に対して、インターネットを経由して当該商品やサービス販売又は提供の申込みから精算までを行うことを特徴とするものである。

**【0006】** 本発明システムは上記構成において、客が客室の端末から発注して提供を受けたサービスや購入した商品の対価を、その客の現金データが書込まれた IC カードにより精算するか、又は、当該 IC カードに提供されたサービスや購入した商品の対価データを書込むことにより買掛けデータとして記録するようにする。

**【0007】**

**【発明の実施の形態】** 次に、本発明電子サービスシステムの実施の形態例について、図を参照しつつ説明する。図 1 は本発明電子サービスシステムのシステム構成を模式的に例示したブロック図である。

**【0008】** 図において、1 はホテルの客室で、複数の客室を指すものとする。2 は同じくそのホテルのロビー、3 は同じくフロント、4 は当該ホテル内の種々の店舗で、少なくとも 1 店舗以上の店舗を意味する。5 はそのような店舗の 1 つであるホテル内のレストラン、6 はホテルの外にあって、ホテルの客にもサービスや商品を提供するサービス業者や小売業者等の外部業者、7 は前記ホテル内に配置されたサーバーコンピュータである。なお、このコンピュータ 7 は必ずしもホテル内に配置されている必要はなく、後述する各端末が接続可能に配置されたものであれば、何処に配置されているものであってもよい。

【0009】上記客室1、ロビー2、フロント3、ホテル内の店舗4、5、並びに、外部業者6には、夫々に、前記サーバーコンピュータ7に接続される少なくとも1台のパソコンなどによる端末1a~5a、並びに、6a~6dが配備されているものとする。また、図示した例では客室端末1aのラインに、客が持込む端末11aを接続するための接続ポート1bが、少なくとも一口は配備されている。なお、本発明電子サービスシステムにおいて接続ポート1bは客室1のみならず、当該ホテル内のロビーやその他の所望の箇所に配備することは任意である。また、上記

10 端末1a~5a、6a~6dの入力手段としては、通常のキーボードのほか、画面に組込んだタッチパネル、或は、当該端末に接続したバーコード等のコードリーダ（いずれも図示せず）を具備していることが望ましい。

【0010】上記において、ホテル内の各端末1a~5aとサーバーコンピュータ7とは、ここではLANで接続され、ホテル外の外部業者6の各端末6a~6dと前記サーバーコンピュータ7とはインターネット8を経由して接続されているものとする。なお、サーバーコンピュータ7はインターネット8を介してホテル内の各端末1a~5aと

20 接続される場合もある。また、上記における各端末1a~5a、6a~6dには、パソコンのほかデータ送受信が可能な携帯電話やモバイルなどのPDAを用いることもできる。本発明において、上記コンピュータ7或は各端末1aなどは、一般的なハード構成のもので、図示しないが、記録媒体の読取り手段、液晶などによる表示手段、キーボードなどの入力手段、ハードディスクなどによる記憶手段、モデムやルータを含む通信手段、入出力データ等を処理するプロセッサなどをデータベースで接続して具備したものである。

30

【0011】本発明では、各客室1に設置した各端末1aは、金融機関が発行したり、当該ホテルが発行した客が所有するICカード12のデータを、前記の各客室1の端末1aに付設されているか又は接続されたICカードリーダ（図に表われず）に読取らせて、当該端末1aが使用できるようにし、ホテル側などで提供する有償サービスの対価を、このICカードに記録されている金銭データから償却したり、客の買掛データとして当該ICカードに書込んだりすることができるようにしている。

40 【0012】上記のように構築される本発明電子サービスシステムでは、ホテル側がそのサーバーコンピュータ7に、提供できるサービスや商品の内容やそれぞれの料金など、ホテルが直接に、又は、外部業者等から間接に客に提供できる商品やサービスに関する情報をデータベース化して格納しておき、客は客室1やロビー2の端末1aや2aを操作してそこからサーバーコンピュータ7の前記データを閲覧し、当該端末から商品やサービスの予約や購入注文をすることができるようになっている。なお、端末1aや2aによるサーバーコンピュータ7へのアクセスにおいて、入力方法がバーコードリーダによる表示

画面のバーコードの読取り、或は、キーボードからの数字コード入力による場合には、サーバーコンピュータ7と端末1a、2aの間に、リファレンスサーバー（図示せず）を配置し、端末1a、2aから送られて来る入力された数字コードを、参照先のURLに引き当て、該当URLのページをサーバーコンピュータ7から前記端末1a、2aに返すようにする。

【0013】サーバーコンピュータ7のデータベースは、フロント3やホテル内の各店舗4、レストラン5に配置された端末3a~5aからも読出すことができ、各端末3a~5aにサーバーコンピュータ7から各部署に必要なデータを取出して保存することもできる。

【0014】インターネット8を介してサーバーコンピュータ7に接続される外部業者6も、夫々の端末6a~6dから、前記サーバーコンピュータ7にアクセスして、自社のデータベースの内容の編集等が出来る。

【0015】客室1やロビー2に居る客は、その場の端末1aや2aから、レストラン5での食事などの予約状況や現在の混み具合などの情報を、先に述べたような閲覧操作によってその端末1aや2aの上に視覚的に表示させこれを閲覧することにより取得することが出来るから、食事の予約や観光遊覧などの予約をどのようなタイミングで入れればよいか判断したり、その判断に基づいて適宜のタイミングで予約を入れたり、或は、クリーニングなどのサービス業務を依頼するなど、従来は電話やFAXによって行っていたそれらのサービス情報の取得や所望するサービスの予約や注文などを、その客が居る場所の端末1aや2aを操作することによって、非対面式、及び、非会話式において客の所望するタイミングにより容易に行うことが可能になる。特に、端末1a、2aにおける入力

30 が、バーコードリーダなどによる数字コードの読取りやキーボードからの数字コード入力で済む場合には、端末操作に不慣れな客でも容易にサービス情報の取得などが可能になる。

【0016】また、ホテル側からみても、複数の客の上記のような予約や注文等の動向が、サーバーコンピュータ7においてお客情報として整理され、夫々の対応する部署の端末3a~5aにデータが供給されて表示させることができるので、例えば多数の客から一時に集中的に注文等が入って来るような事態であっても、サーバーコンピュータ7が自動的にこれを処理してデータベース化するので、従来は関係する担当者が直接に多数の客に対して夫々に接客する必要があったため、多忙ゆえに他の客に対応できないとか、長時間待たされるというような問題は全く無くなる。

【0017】更に、サーバーコンピュータ7のデータベースには、外部業者6が提供しようとする様々な商品やサービスに関する情報も格納されていることにより、ホテルの客は客室1やロビー2の端末1aを操作して、外部業者6が提供しようとするサービスや商品に関する情報

を、例えばオンデマンドで動画などにより閲覧することが可能であるから、より多くのサービス情報や商品情報を各客はその客室やロビーに居ながらにして入手することができる。

【0018】加えて、ホテル内の売店などの店舗4、5に対し、客室1やロビー2の端末1aや2aから食事の予約をしたり、土産などの贈答品を注文し、これを贈答先に宅配便などにより発送してもらうといったサービスの提供を受けることができる。このようなサービス提供に対する対価は、ICカード12があればそれに記録して精算したり、或は、チェックアウトの際に精算するといった形態で支払われる。

【0019】上記の例をとりまとめると、客室1においては、その端末1aや持込んだ端末11aから、インターネット接続サービス、ルームサービス、ホテル内外の様々な店舗の予約、客室係の指名、タクシー等の手配、個人ガイドの手配、その地域の観光案内や文化案内、手荷物や土産などの発送やその案内などに関する情報を得て、所望のサービス等に対する予約や購入手続を行うことができる。この点は、ロビー2の端末2aにおいてもほぼ同様である。

【0020】一方、ホテル側は、上記の客室1やロビー2において、各客が自分で実行する端末1aや2aからの様々な注文や要求などに対し、サーバーコンピュータ7を介して自動的に夫々の端末1aや2aの表示画面に視覚的且つ聴覚的な回答を提示することが出来るので、人手が少なくても、ホテル内で提供できるサービスは勿論、ホテルの外部（そのホテルが設置されている地域など）における種々のサービスや商品等について、サービスや商品などに関する豊富な内容の情報を客に提供することがで

\* き、またこれらの情報に関する客の注文等を省力的に処理することが可能になる。

【0021】

【発明の効果】本発明は以上の通りであって、従来のホテルにおける客とホテル側での提供サービスの電話予約などを、各客室やロビーに置かれた端末とホテル内の各部署の端末と、これらの端末に接続された様々なサービス情報をデータベース化して格納し保存するサーバーコンピュータにより電子サービスシステムを構成し、前記データベース上のデータ（情報）を、客とホテルの各部署はいつでも随意に読出して、その情報に関する発注をしたりそれを受けたりすることを可能にしたから、従来のホテルにおける客とホテル側の提供サービスを巡る問題点を一挙に解決することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明電子サービスシステムのシステム構成を模式的に例示したブロック図。

【符号の説明】

1	客室
1a~5a	パソコンの端末
1b	接続サポート
2	ホテルのロビー
3	ホテルのフロント
4	ホテル内の店舗
5	ホテル内のレストラン
6	ホテル外の外部業者
7	サーバーコンピュータ
8	インターネット
11a	持込み端末
12	ICカード

【図1】

